



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**  
**SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN**

## **”Ta på dig kläderna, ta på dig ett leende”**

- En kvalitativ studie om arbetskläder och konstruerandet av yrkesroller

Examensarbete för kandidatexamen i personalvetenskap 15 hp,

Patrik Kjällgren  
Handledare: Åsa Wettergren  
Juni, 2012

## Abstract

Examensarbete, kandidat: 15 hp

År: 2012

Handledare: Åsa Wettergren

Examinator: Bertil Rolandsson

Syftet med denna studie är å ena sidan att öka förståelsen för medarbetarnas upplevelser av att bära arbetskläder i publika organisationer, å andra sidan att öka förståelsen för arbetsklädernas betydelse ur ett organisatoriskt perspektiv. Området verkar vara relativt outforskat men kläder inom organisationer verkar kunna symbolisera yrkesrollen och socialisera in medarbetarna i den. Vidare verkar kläderna kunna osynliggöra det normativa könet samt agera symbol både internt, vid konflikter, samt som en urvalsstrategi vid rekrytering. Studiens teoretiska grund utgörs av sociologiska och socialpsykologiska teorier. Här återfinns bland annat Goffmans (2009) dramaturgiska perspektiv, Bourdieus (1986; Miegel & Johansson, 2002) tankar om symboliska uttrycksmedel samt Hochschilds (2003) begrepp rörande känslöarbete. Studien har en hermeneutisk ansats och är utformad som en kvalitativ intervjuundersökning. Intervjuerna var semi-strukturerade och urvalet i studien strävade efter att vara differentierat utifrån ålder, kön och yrke med syftet att försöka urskilja en generell bild. En avgränsning var att respondenterna skulle arbeta i publika yrken samt i arbetskläder.

I studien framkommer det två tydliga drag rörande hur arbetskläderna formar och formas av individers och organisationers identitet och strävan efter intrycksstyrning. Det ena är synligheten i kläderna, hur det får individers privata identiteter att stå tillbaka, att gruppen synliggörs internt samtidigt som kläderna utgör en distinktion mellan medarbetarna och organisationen i deras relation till omvärlden. Det andra draget är synliggörandet av yrkesrollen, med möjliggörande av växelspel mellan yrkesroll och privat identitet. Samtidigt får kläderna en symbolisk funktion som bidrar till att forma mötet mellan medarbetare och omvärld. Kläderna blir en symbol som bidrar till att avgränsa vilka beteenden och känslöyttringar som får uttryckas i yrkesrollen. Som medarbetare förväntas du iklä dig denna yrkesroll, du förväntas *"ta på dig kläderna, ta på dig ett leende"*.

Nyckelord: arbetskläder, yrkesroll, identitetsskapande, organisation, känslöarbete

# Tack!

Jag vill börja med att tacka alla de respondenter som valde att delta i studien, utan er medverkan hade studien aldrig kunnat genomföras. Jag vill även framföra ett stort tack till min handledare Åsa Wettergren som genom sitt stöd höjt mitt självförtroende i svackor under arbetets gång och hjälpt mig att lyfta uppsatsen genom reflekterande frågor och påpekanden. Sist men inte minst vill jag tacka vänner, familj och min sambo för all hjälp med att rätta språket och belysa oklarheter samt för allt stöd under processen.

Göteborg, juni 2012

Patrik Kjällgren

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1. Syfte och frågeställningar .....	2
<b>2. Teori.....</b>	<b>3</b>
2.1. Tidigare forskning .....	3
2.2. Teoretisk begreppsram .....	4
2.2.1. Definition av identitet.....	4
2.2.2. Hur kan en yrkesroll förstås – vilken funktion har kläderna? .....	6
2.2.3. Hur påverkas medarbetarna av kraven på yrkesrollen? .....	8
2.2.4. Klädernas symboliska funktion .....	9
<b>3. Metod.....</b>	<b>10</b>
3.1. Empiri .....	11
3.1.1. Intervjuguider .....	11
3.1.2. Urval.....	12
3.2. Resultat och analys .....	13
3.3. Reliabilitet och validitet.....	13
3.4. Etiska aspekter .....	14
<b>4. Resultat och analys.....</b>	<b>14</b>
4.1. Yrkesroll och arbetskläder .....	15
4.2. Konflikter i yrkesrollen, klädernas funktion.....	18
4.3. Individens identitet och kollektiv identitet .....	23
4.4. Arbetskläder och Organisation .....	25
<b>5. Sammanfattande diskussion och slutsatser.....</b>	<b>27</b>
5.1. Diskussion .....	30
<b>6. Referenslista.....</b>	<b>34</b>
<b>Bilagor .....</b>	<b>36</b>
Intervjuguide 1 .....	36
Intervjuguide 2.....	37

## 1. Inledning

I vardagen intar vi alla olika roller, vi är familjemedlemmar, vänner, bekanta, fotbollssupportrar eller musiknördar. Dessa roller hör alla hemma i privatlivet, men hur ser det ut i arbetslivet? Självklart ingår en eller flera roller i våra olika arbeten. Vi kan vara chefer, medarbetare, projektledare, butiksbiträden eller poliser. I våra jobb socialiseras vi in i en annan identitet än i privatlivet, vår yrkesidentitet eller yrkesroll (Angelöw & Jonsson, 2000).

I mötet med andra framställer vi oss själva på olika sätt för att skapa den bild vi vill förmedla. Kanske vill vi framstå som kompetenta, allvarliga, kreativa eller positiva? I arbetet med att framställa oss har givetvis vårt yttre en viktig funktion. Du ser sällan en advokat i trasiga jeans och det är svårt för den manliga undersköterskan att presentera sig själv som moderlig. Detta yttre är något som många i högre grad har möjlighet att styra över själva, trots omgivningens förväntningar (Angelöw & Jonsson, 2000). Yrken med arbetskläder verkar, enligt den här studien, ofta vara strikt utformade med såväl uttalade som outtalade krav på utseende.

Det som denna studie syftar till är att undersöka vad som händer med detta rollskapande om individen inte har möjlighet att själv styra över presentationen, det vill säga personer som har arbetskläder. Kläderna och framställningen ska här inte ses som hela yrkesrollen. Det är hur kläderna och framställningen påverkar och påverkas av våra förväntningar på de olika rollerna. I detta sammanhang blir kläderna en del av ett större system som styr hur vi tar oss an roller, interagerar tillsammans och hur organisationer och medarbetare framstår gentemot omgivningen (Goffman, 2009). Denna studie är relevant inom personalvetenskaplig forskning på två plan, dels för att arbetskläder är ett vanligt fenomen i arbetslivet och dels för att kläder är ett viktigt verktyg för individer i deras skapande av en yrkesroll (Jacobson, 1998; Kang, Sklar, & Johnson, 2011).

Valet att studera arbetskläder bygger på att jag under större delen av mitt yrkesverksamma liv har spenderat min tid i arbetskläder så intresset för uppsatsens ämne har vuxit fram ur mina egna upplevelser. Jag har en bakgrund från Liseberg, nöjesparken där alla medarbetare går runt i klara pastellfärger. Detta är något som tydligt särskiljer dem/oss från gästerna, ett syfte som ter sig självklart för alla som varit på besök där någon gång. Antagligen är syftet lika

självlklart i de flesta fall, oavsett om individen arbetar som ordningsvakt, kassörska, barista eller något annat av många - i någon mening – publika yrken som finns. Men vad får det för konsekvenser för medarbetaren?

Min upplevelse av att spendera stora delar av mitt liv i någon annans uniform är inte rakt av positiv eller negativ. Jag upplevde kläderna som ett verktyg, men även som ett tvång. Min upplevelse skiljde sig åt beroende på om det var i början av säsongen, eller i slutet, om jag var ny eller erfaren eller för den delen om jag var glad eller ledsen. En återkommande händelse som verkligen fick mig att börja fundera på arbetsklädernas betydelse var att vi, efter sista rasten för säsongen, fick spendera de avslutande timmarna i privata kläder då avslutningsfesten nalkades. Att arbeta utan arbetskläderna var nämligen en helt annan upplevelse än att stå där i företagets kläder, logga, leende och karaktär!

### **1.1. Syfte och frågeställningar**

Utgångspunkten är att arbetskläderna formar och formas av såväl individers som organisationers strävan efter intrycksstyrning. Syftet är å ena sidan att öka förståelsen för medarbetarnas upplevelser av att bära arbetskläder i publika organisationer, å andra sidan att öka förståelsen för arbetsklädernas betydelse ur ett organisatoriskt perspektiv.

1. Hur används arbetskläder för att konstruera en yrkesroll?
2. Vilken betydelse får arbetskläder för känslöhantering och eventuella rollkonflikter?
3. Finns det en spänning mellan att representera i arbetskläder och individens privata identitet och hur ser den ut i så fall?
4. Hur kan användandet av arbetskläder i publika organisationer förstås ur ett organisatoriskt perspektiv?

Med arbetskläder avses i denna uppsats kläder som används i ett yrkesutövande men som i olika grad regleras och kontrolleras av organisationen. Det vill säga medarbetaren styr inte över klädesvalet. Detta skiljer arbetskläder från s.k. dresscode/klädkod där medarbetarna har en relativ frihet så länge det faller inom ramen för de normer som gäller inom organisationen.

Med yrkesroll menas i den här uppsatsen den i viss mån stereotypa kollektiva representation som den individuella medarbetaren spelar upp i mötet med omgivningen. Detta behandlas vidare under teorikapitlet.

## 2. Teori

Teorikapitlet är uppdelat i två delar, tidigare forskning och teoretisk begreppsram vilket syftar till att tydliggöra vad som är arbetets kontext (tidigare forskning) och vilken teoretisk ingång som studien har (teori).

### 2.1. Tidigare forskning

Forskningen rörande arbetskläder som de är definierade i syftet verkar svårt att finna. Även i bredare termer verkar kläders funktion i arbetssammanhang vara ett relativt outforskat ämne. Nedan redovisas ett antal artiklar och studier rörande kläder, klädkoder och arbetskläder i ett bredare sammanhang.

I artikeln *Men at work: Using dress to communicate identities* (Kang, Sklar, & Johnson, 2011) framkommer det att kläder används av manliga medarbetare för att förmedla en yrkesidentitet och att kläder och val av kläder används för att stärka medarbetarnas yrkesidentitet, speciellt om medarbetaren upplever sig som otrygg i yrkesrollen. Därtill förmedlar kläder värderingar, exempelvis professionalitet eller kreativitet, vilket i sin tur bidrar till medarbetarens val av kläder. Vidare verkar valet av kläder föra med sig förväntningar på att personen själv ska må bättre, men även att kläderna kan få positiva effekter i arbetet, exempelvis hjälpa till i karriären. (Kang, m.fl., 2011) På samma tema beskriver Maja Jacobsson (1998) i boken *Gör kläderna mannen?: om maskulinitet och femininitet i unga mäns bruk av kläder, smycken och dofter* hur unga män som studerar på universitet anpassar sin klädstil för att förverkliga rollen som ekonom, biolog eller samhällsvetare. Kläderna blir en del av att socialiseras in i en yrkesroll. Hon tar även upp hur kläder används av individer för att utveckla sina identiteter genom att kläderna signalerar en tillhörighet till gruppen samtidigt som kläderna särskiljer individen gentemot omgivningen. (Jacobson, 1998)

Klädernas symbolik verkar även få en innebörd internt i organisationer. I artikeln *Organizational dress as a symbol of multilayered social identity* (Pratt & Rafaeli, 1997) undersöks en rehabiliteringsenhet vid ett sjukhus. På enheten diskuteras det huruvida sjuksköterskorna ska fortsätta arbeta i privata kläder (street clothes) eller om de ska arbeta i medicinska arbetskläder (scrubs). I studien framkommer det att diskussionen kan förstås utifrån tankegångarna på sociala identiteter inom organisationer. De privata kläderna symboliserar att patienterna är på väg att lämna sjukhuset, att de inte är sjuka på samma sätt som innan. I kontrast symboliserar de medicinska arbetskläderna att patienterna är sjuka och

behöver vård. Denna symbolik fann de hos personalen och att den var tätt kopplad till vilken åsikt personerna hade rörande vilken sorts kläder som de föredrog. Klädernas symbolik blir en del i att förklara på vilket sätt den sociala identiteten ”sjuusköterska på rehabiliteringsenhet” ska förstås och vad identiteten innebär i den specifika kontexten. (Pratt & Rafaeli, 1997)

Även inom servicebranschen, i bemärkelsen butik-, hotell- och restaurangverksamheter, har kläder och utseende studerats. I artikeln *Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality* (Warhurst & Nickson, 2007) framkommer det att medarbetare inom servicebranschen möts av krav på hur de ska framställa sig och bete sig, bland annat genom kläder och utseende. Författarna menar att arbetskläder och klädkoder används för att manifestera klass och att klädkoder används för att selektera kandidater vid rekryteringen av nya medarbetare. (Warhurst & Nickson, 2007) Kläder och klädkoder undersöks även i artikeln *Catwalk för direktörer: Bolagsstämman – en performativ performance av maskuliniteter* (Mörck & Tullberg, 2004) där det framkommer att kostymen är norm, att den är ett manligt plagg och att den därmed osynliggör bärarna, det vill säga män. Samtidigt synliggörs kvinnor då de, per automatik, framstår som avvikande och synliga. Författarna kommer fram till att kvinnor väljer två övergripande strategier – osynliggörandet respektive framhävandet av sitt kön – vilka båda straffar ut kvinnan. Slutligen menar de att en förändring håller på att ske. Ju fler kvinnor som deltar vid bolagsstämmor, desto mindre kommer kostymen att utgöra norm då det försvagar dess symboliska funktion (Mörck & Tullberg, 2004).

Det som inte verkar ha undersökts tidigare, vilket denna studie avser att undersöka, är vad som händer med medarbetare och organisationer när användandet av och valet av kläder bestäms av organisationen, snarare än medarbetaren som individ.

## **2.2. Teoretisk begreppsram**

Nedan redovisas ett antal teorier under fyra områden. Dessa bygger ett teoretiskt ramverk att förhålla sig till för att tolka och försöka förstå klädernas sociala funktion i konstruerandet och upprätthållandet av yrkesroller, i bemärkelsen kollektiva identiteter, samt hur organisation och individ använder arbetskläderna för att förhålla sig till arbete, fritid och mötet med omgivningen.

### **2.2.1. Definition av identitet**

Identitet kan ha många olika betydelser beroende på hur fenomenet studeras. Hammarén och Johansson (2009) beskriver att synen på identitet varierar utifrån fyra dimensioner. Den första



är *essentialism* kontra *konstruktionism* vilket beskriver dimensionen mellan att se identiteten som något som utvecklas inom individen eller om det sker i relation till omgivande samhälleliga, kulturella och historiska förutsättningar. Den andra beskriver de som *kärna* kontra *process*, det vill säga om identiteten finns inom oss eller utvecklas i en ständig och föränderlig process. Den tredje dimensionen är om identiteten ska ses i *skillnaden* till andra eller som en *komplex* blandning, mixning och omvandling av olika identiteter. Den fjärde och sista dimensionen beskriver om identitet ska ses som en *individuell* formning eller om det är samhället, kulturen och kontexten som *kollektivt* formar våra identiteter.

Denna studie fokuserar på yrkesroller/yrkesidentiteter vilket medför att en lämplig koppling är att studera det utifrån samspelet mellan individ och samhälle, det vill säga utifrån ett sociologiskt och socialpsykologiskt perspektiv. Detta då beteendet i rollerna rimligtvis kan antas bestämmas utifrån andras uppfattningar än individens egen. Detta innebär att det perspektiv på identitet som ligger till grund för arbetet i hög grad ser identiteten som konstruerad, som en föränderlig process, att identiteten kan ses både som skillnad och komplexitet och att den identitet som studeras i hög grad är kollektivt formad. Den identitet som studeras är inte enskilda individers utan snarare en yrkesgrupps eller yrkesrolls identitet.

En teoretiker på området med stort inflytande var George Mead (Berg, 2010). Han ses som en av grundarna till den symboliska interaktionismen. Mead hävdar att identiteten utvecklas i samspel med omgivningen ända från barnets födelse. Detta genom att individen utvecklar en *symbolisk förmåga*, vilket lättast förklaras med att ett ord bara får betydelse om dess betydelse delas med andra. Genom att vi gemensamt tillskriver exempelvis ord, symboler, kläder, smycken, kroppsspråk och ansiktsuttryck olika värden skapar vi en gemensam förståelse för omvärlden. Detta medför att vi utvecklar en förmåga att förhålla oss till *den generaliserande andre*, ett begrepp som grovt kan beskrivas som de förväntningar som individen uppfattar att samhället, folk eller ”man” ställer på denne i olika situationer. (Berg, 2010) Tankar som *hur borde jag bete mig i denna situation?* eller *jag måste ha ett jobb* sker alltså alltid i relation till individens subjektiva uppfattning av omgivningens krav och förväntningar, det vill säga *den generaliserande andre*.

Peter Berger, tillsammans med kollegor (Hammarén & Johansson, 2009), har i viss mån omdefinierat vad identitet är. De trycker på att samhällets förändringar och ökade individualitet har gett individer möjlighet att i högre grad själva styra och modifiera sitt

identitetsarbete. Till skillnad från förr då sådant som etnicitet, kön och klass i högre grad var avgörande för vilken identitet individen fick så finns det idag ett visst utrymme till *identitetsarbete*, det vill säga att forma sin egen identitet. Detta beskriver de som en *relativ öppenhet*. Med denna relativa öppenhet följer en *differentiering*, det vill säga beroende på vilken social miljö (klass, etnicitet, yrke, ålder o.s.v.) så möts individen av ett spektrum av identifikationer den kan använda för att skapa sin identitet och varje individ tillskrivs flera olika roller t.ex. i arbetet eller i hemmet. Samtidigt som möjligheten att forma sin identitet har ökat så har även mängden kunskap, tips och råd som möter individen ökat, vilket tvingar individen att utveckla ett *reflexivt förhållningssätt* där den tvingas värdera och omformulera sina värderingar och sitt sätt att agera. Individen får en *reflexiv identitet*. Denna *reflexiva identitet* ställs emot "det kollektiva". Det individuella projektet att skapa sin identitet leder till att individen ständigt frågar sig vad den ska få ut ur varje gruppstillhörighet och gemenskap. (Hammarén & Johansson, 2009) Det är till exempel inte givet att en person går till kyrkan varje söndag, ens om den är kristen. Vad kristendomen innebär blir ett individuellt projekt för den troende, snarare än en gemenskap att tillhöra.

### **2.2.2. Hur kan en yrkesroll förstås – vilken funktion har kläderna?**

Erving Goffman (2009, s. 33) menar att när en individ träder in i en etablerad roll så kommer han/hon finna att den fasad som rollen kräver redan finns upprättad. Han/hon kommer vara tvungen att följa den etablerade fasaden samt utföra uppgiften oavsett om det var fasaden eller uppgiften som lockade individen att träda in i rollen. Dessa etablerade sociala roller beskriver han som en *kollektiv representation* vilka kännetecknas av abstrakta, stereotypiserade förväntningar. (Goffman, 2009) Detta kan exemplifieras med att en person bara vet om "någon" är polis ifall den har sin uniform på sig eller visar sin bricka. Samtidigt vet personen att polisen har befogenhet att gripa, utöva visst våld och kontrollera ordningen. Så om personen ser någon i polisuniform utgår den ifrån att personen i uniform har vissa befogenheter som andra inte har. Rollen blir en stereotyp som symboliserar vissa sociala förväntningar. Berger och Luckman (2010) påpekar dock att kollektiva identiteter kan vara ett missvisande begrepp. Det handlar inte om en färdig ram som följs till punkt och pricka utan identiteten formas i ett dialektiskt förhållande till samhället. De menar att "*identiteten formas av sociala processer. När den väl en gång utkristalliserats, vidmakthålls, modifieras eller rentav omformas den genom sociala relationer.*" (Berger & Luckmann, 2010, s. 201) Poängen är att det som Goffman kallar för kollektiv representation enligt författarna ska ses som *identitetstyper* (Berger & Luckmann, 2010).

Den kollektiva representationen är en del i det dramaturgiska perspektivet (Goffman, 2009). Det centrala i teorin är samspelet mellan aktörer/medaktörer och dess publik. Teorin utgår från teatermetaforer för att beskriva detta samspel. Hur den sociala interaktionen sker beskriver Goffman enligt följande:

”När individen befinner sig tillsammans med andra fyller han på ett karakteristiskt sätt sin aktivitet med tecken som dramatiskt belyser och framhäver de bekräftande fakta som i annat fall skulle vara fördolda eller otydliga. För om individens aktivitet ska bli meningsfull för andra måste han mobilisera sin aktivitet så att den *under interaktionen* uttrycker det han vill förmedla.” (Goffman, 2009, s. 35)

För att förstå och beskriva denna sociala interaktion använder Goffman (2009) sig av begreppet *fasad*, vilket innebär den expressiva standardutrustning vi förfogar över under framträdandet. Det handlar delvis om att använda den kollektiva representation individen tror lämpar sig bäst i den givna situationen. Två andra faktorer han tar upp är *inramning* och *personlig fasad*.

*Inramning* beskriver det fysiska rum individen befinner sig i och det medföljer sociala aspekter på hur man beter sig. En läkare förväntas bete sig på ett speciellt sätt på sjukhuset och den som får en känsla av att skratta av glädje på en begravning inser ganska snabbt att det nog är klokt att hålla igen. Rummet ger en inramning för vilket beteende som är socialt accepterat. (Goffman, 2009)

Den *personliga fasaden* är den del av fasaden som är mest intimt sammankopplad med aktören själv. Det handlar om kläder, kön, ålder, utseende och vikt, talmönster, ansiktsuttryck, gester och liknande aspekter. Dessa delar han upp i två kategorier: *Uppträdande* och *manér*. Uppträdande är det stimuli som direkt upplyser publiken om aktörens sociala status – Vem är han/hon och vad är dennes roll? Här är sådant som kläder, kön och ålder viktigt. Manér beskriver det beteende som avslöjar aktörens roll i interaktionen. Har personen ett passivt eller dominant beteende? Här ger fasaden i sin helhet förväntningar från publiken på en viss typ av manér (Goffman, 2009).

### 2.2.3. Hur påverkas medarbetarna av kraven på yrkesrollen?

Angelöw och Jonsson (2000) tar upp två olika typer av rollkonflikter. *Intra-roll konflikter* beskriver konflikter bestående av motstridiga förväntningar i en och samma roll. *Inter-roll konflikter* beskriver konflikter mellan olika roller. Det rör sig om konflikter mellan olika aktörers förväntningar på en roll, mellan kollegors syn på rollen, i förhållande till allmänhet respektive mellan privatliv och yrkesroll eller mellan olika roller inom samma yrke.

Arlie Russel Hochschild (2003) har studerat hur känslor används i arbetslivet vilket hon beskriver som *emotionellt lönearbete*, snarare än det känslöhanterande som sker i privatlivet. Den väsentliga skillnaden är vem som styr hur känslorna ska hanteras och vem som tjänar på det. Precis som i andra former av lönearbete menar hon att kontrollen över arbetsuppgiften sker av andra människor än individen själv, det blir en arbetsledning av känslor. Detta sker genom *känsloregler*, vad ska man känna i den här situationen? Dessa känsloregler styr i sin tur *uttrycksregler*, Hur bör man uttrycka glädje, ilska eller vänlighet i denna situation? I privatlivet sker detta genom diskretion och förhandling mellan individer. I arbetslivet blir det ett uttalat krav på hur beteendet får lov att se ut. (Hochschild, 2003)

För att hantera detta känslöarbete lånar hon termer från teatern – *Djupagerande* och *ytagerande*. Ytagerande menar hon är att *framställa* en känsla mot kund utan att själv känna den. Att t.ex. framstå som glad eller visa upp kyla och aggressivitet, trots att man inombords inte känner dessa känslor. Djupagerande innebär att personen *frammanar* känslan genom att minnas den från tidigare, eller genom att se situationen i annan dager, fantisera upp situationen. Det innebär till exempel att tänka tillbaka på ett annat tillfälle och hämta känslan ur det eller att framställa den besvärliga och kanske fulla gästen/kunden som ett litet barn för att orka med att visa och vara tålmodig och vänlig. Hochschild (2003) hävdar att vi hanterar/kontrollerar våra känslor utifrån omgivningens förväntningar på oss. För att hantera dessa förväntningar beskriver hon två övergripande strategier. Den ena är att identifiera sig helhjärtat med jobbet, att djupagera genom att frambringa känslor eller dra dem ur fantasin. Den andra är att hantera yrket med hjälp av ytagerande. Jobbet blir att spela teater, att spela upp en roll. (Hochschild, 2003) I denna studie är hennes beskrivning av känslöarbete relevant för att undersöka hur arbetskläder påverkar hanterandet av känslor. Tanken är att kläderna skulle kunna hjälpa bäraren, begränsa densamme eller påverka medarbetarens hanterande av känslor på något annat sätt. Med hennes begreppsram blir det möjligt att studera respondenternas beskrivningar av känslöhanterande.

#### 2.2.4. Klädernas symboliska funktion

För att förstå klädernas sociala funktion, i bemärkelsen hur de *framställer* individen gentemot ”kunden” återgår vi till Goffmans (2009) begrepp *kollektiv representation*, *personlig fasad*, samt *uppträdande* och *manér*. Kläderna utgör en del av det uppträdande som möter ”kunden”. Det skapar förväntningar på en viss typ av manér i bemärkelsen beteende, vilket är grundat i de stereotypa förväntningar som ligger i den kollektiva representationen. Kläderna blir därmed en symbol som definierar hur rollen samt interaktionen ska spelas ut av båda parterna.

Klädernas sociala funktion, i bemärkelsen hur de *särskiljer* oss från andra människor och grupper, kan förstås utifrån Bourdieus teorier om hur klassamhället är uppbyggt och reproduceras. Han använder metaforen *det sociala rummet* för att beskriva hur samhället består av olika fält, vilka är hierarkiskt ordnade. Denna hierarkiska uppdelning sker både vertikalt och horisontellt utifrån vad han beskriver som totalt kapital och typ av kapital. Med kapital avses ekonomiskt, kulturellt, socialt eller andra former av kapital. Mängden kapital positionerar en grupp fält vertikalt medan typen av kapital placerar gruppen horisontellt i hierarkin. Lite grovt skulle det kunna beskrivas med att det bland konstnärer knappast är mängden ekonomiskt kapital som främst avgör individens position inom fältet, medan det antagligen är betydligt mer relevant för företagsledaren. (Bourdieu, 1986)

Bourdieu beskriver *rummet av livsstilar* som platsen där ”... *fördelningen av de praktiker och egenskaper som är konstitutiva för de livsstilar där de olika betingelserna kommer till uttryck.*” (Bourdieu, 1986) Med det menar han att människor, beroende på vilket fält de tillhör, kommer att omfamna (i högre grad än andra) de praktiker och egenskaper som kännetecknar det fältet. Dessa praktiker och egenskaper bildar en specifik livsstil (Bourdieu, 1986).

För att förklara sambandet mellan rummen använder han sig av begreppet *habitus*, vilket förenklat kan beskrivas som en samling av dispositioner (möjligheter och tendenser att agera på ett givet sett) inlärd sen barndomen och vidareutvecklade under livet, vilka leder till olika praktiker och uppfattningar. Denna insocialiserade struktur ligger sedan till grund för hur individen tänker och agerar i och kring olika situationer. Han påtalar även att varje individs habitus är individuell men att människor från samma klass eller sociala skift brukar ha stora likheter med varandra (Miegel & Johansson, 2002).

*Smak*, enligt Bourdieu, är mer än värderandet av hur mat smakar, det handlar om att människor strävar efter att tillägna sig exklusiva, av samhället legitima, tillgångar. Oavsett om det rör sig om den senaste parfymen, den finaste kunskapen eller ägandet av mest attraktiv mark. Genom individers *smak* klassificeras olika praktiker och uppfattningar, vilket både skapar och upprätthåller individens habitus, det vill säga dennes disposition till olika praktiker och uppfattningar (Bourdieu, 1986). Med andra ord, olika typer av praktiker och uppfattningar värderas olika dels efter ett av samhället definierad legitimitet, dels av det "egna fältet" definierade legitimitet. Detta skapar ett *symboliskt kapital*, med vilket individer uttrycker sin tillhörighet och sin position i samhället och fältet. Smaken, genererad ur individens habitus, förenar likasinnade samtidigt som den utgör en *distinktion* gentemot andra (Miegel & Johansson, 2002). Kläderna kan då ses som ett uttryck för individens smak och agerar därmed både inkluderande och exkluderande, samtidigt som valet av kläder talar om var man befinner sig i *rummet av livsstilar*. På samma gång positionerar kläderna individen i *det sociala rummet* och var individen befinner sig inom sitt fält eftersom kläderna uttrycker tillhörighet till en viss grupp av människor. En väsentlig skillnad med arbetskläder kontra privata kläder är att kläderna inte uttrycker *individens* smak, utan är beslutade av organisationen.

### 3. Metod

Frågeställningen i studien syftade till att undersöka hur medarbetare upplever att arbetskläder används i skapandet av och i förhållande till yrkesrollen. Empirin, d.v.s. intervjuerna, syftade därmed till att söka efter respondenternas förståelse kring sig själva och deras konstruerande av en yrkesroll med hjälp av arbetskläder. Detta innebar att studiens ansats var att försöka *synliggöra* fenomenet snarare än att bedöma dess *frekvens*, vilket enligt boken *Metodpraktikan* (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007) generellt särskiljer kvalitativa från kvantitativa ansatser.

Studiens kvalitativa ansats grundade sig i ett hermeneutiskt perspektiv. Hermeneutik handlar om studerandet av meningsfulla fenomen. Med meningsfulla fenomen menas mänskliga aktiviteter eller resultatet av mänskliga aktiviteter. I studien har kläder, frisyrier eller andra former av symboler samt beteenden och tankar hos respondenterna ansetts vara meningsfulla fenomen. Kännetecknande för hermeneutiken är att meningsfulla fenomen måste *tolkas* för att kunna förstås. Denna tolkning sker genom författarens *förförståelse* för fenomenet (Gilje & Grimen, 2007). I studien bestod min förförståelse för fenomenet arbetskläder dels av tidigare

erfarenheter av fenomenet – redovisade översiktligt i inledningen – men främst av den teoretiska bakgrund och ram som redovisas i uppsatsen.

### 3.1. Empiri

Valet av semi-strukturerade intervjuer byggde på forskningsproblemet. Enligt Kvale (1997) är semi-strukturerade intervjuer bäst lämpade vid studier som söker svar på människors upplevelser och erfarenheter. Han menar även att det krävs god förberedelse och en god kompetens hos intervjuaren vid genomförandet av semi-strukturerade intervjuer. I arbetets upplägg var det därför viktigt att jag som intervjuare var påläst inom mitt område (Kvale, 1997). Via teorin och frågeställningarna utformades sedan intervjuguiden och förförståelsen styrde vilka sidospår som intervjuerna tog och vilka uppföljningsfrågor som ställdes under intervjuerna. Samtliga intervjuer spelades in och transkriberades ordagrant. Antalet intervjuer styrdes dels av tidsaspekten, att jag som ensam författare skulle utföra studien på begränsad tid men även av vad Esaiasson m.fl. (2007) beskriver som *teoretisk mättnad*, vilket innebär att när intervjusvaren blir upprepande i intervjuerna så avslutar författaren insamlingen av empiri. Detta framkom under transkriberingen, vilket skedde i anslutning till intervjuandet och jag valde att inte söka fler respondenter.

#### 3.1.1. Intervjuguiden

Boken *Metodpraktikan* (Esaiasson, m.fl., 2007) redovisar ett antal viktiga betänkanden i utformandet av en intervjuguide, vilka låg till grund för utformandet och användandet av intervjuguiderna i den här studien. *Innehållet* i guiderna baserades på studiens syfte och problemformulering. *Formen* på intervjuerna strävade efter att uppmuntra ett levande samtal och att inkludera respondenten, vilket i intervjuguiderna innebar att jag sökte deras upplevelse snarare än ett direkt svar för att undvika en styrning samt, vid intervjuerna, ett användande av vardagligt språk för att undvika ett exkluderande genom exempelvis akademiskt språkbruk. Frågorna var *deskriptiva* i och med att de sökte respondenternas beskrivning av deras verklighet. Guiderna som användes var, som tidigare redovisats, semi-strukturerade. Det medförde att det, förutom de redovisade frågorna (se bilaga 1 och 2), i regel följde *uppföljningsfrågor* för att få respondenterna att reflektera ytterligare och ge mer informativa svar.

Uppdelningen i två intervjuguiden berodde på urvalet, där en av personerna bidrog med ett organisatoriskt perspektiv, vilket i sin tur krävde en något annorlunda ingång med andra frågor. Syftet med guiderna var att söka förståelse och en mer generell syn på arbetsklädernas

sociala funktion. Här bidrog strukturen till att skapa en möjlighet för jämförelse mellan intervjupersonernas svar (Kvale, 1997). För att testa den första guidens (se bilaga 1) funktion vid intervjuerna så genomfördes en provintervju som resulterade i några omformuleringar och nya infallsvinklar (Esaiasson, m.fl., 2007).

### 3.1.2. Urval

Nedan redovisas en tabell över respondenterna, deras fiktiva namn, ungefärlig ålder, yrke samt vilka arbetskläder och övrig reglering av utseendet som framkom vid intervjuerna.

Fingerat namn	Ålder	Yrke	Arbetskläder	Reglering
Johan	25	Butiksbiträde	Endast piké	Ja, främst muntligt
Eva	30	Hotellreceptionist (Praktikant)	Kavaj, byxor, tröja o.s.v.	Ja, uttalat genom policy
Johanna	45	Ordningsvakt	Uniform	Ja, myndighet & arbetsgivare
Mona	50	Klädchef	Kavaj, byxor, blus o.s.v.	Ja, uttalat genom policy
Erik	25	Hotellreceptionist	Kavaj, byxor, skjorta o.s.v.	Ja, uttalat genom policy
Lena	35	Servitris/hovmästare	Kjol, skjorta, ibland kostym	Ja, uttalat genom policy

Tabell 1 - Urval

Som tabellen ovan visar så bestod respondentgruppen av sex personer, varav fyra var kvinnor och två män. Åldern varierade mellan ca 25 till ca 50 års ålder. Urvalet hade en tydlig avgränsning i att respondenterna skulle arbeta i någon form av serviceyrke med ett publikt möte, d.v.s. en hög grad anonyma kontakter. Denna avgränsning byggde på Goffmans (2009) tankar om den *kollektiva representationen* och Meads (Berg, 2010) begrepp *den generaliserande andre*. Logiken låg i att respondenter som arbetar gentemot mer eller mindre anonyma kontakter i högre grad har reflekterat kring och kan ge exempel på vilka förväntningar som omgivningen ställer på dem samt att kläderna som rekvisita får större betydelse eftersom det i regel handlar om ett första möte. Detta bygger på att förväntningarna på beteende ligger i vilken uppfattning en individ har om den andra personen och att det vid ett första möte blir viktigare med kläder, kön, hårfärg och andra synliga aspekter än om personerna har en personlig relation till varandra (Angelöw & Jonsson, 2000).

Syftet med att urvalet bestod av både män och kvinnor, att de hade olika åldrar och olika yrken var inte att fokusera några skillnader mellan olika grupperingar utan att söka efter en någorlunda samstämmig bild av arbetsklädernas sociala funktion. Därför var det viktigaste i urvalet att gruppen inte var homogen avseende kön, ålder och yrke snarare än att respondenterna representerade olika samhällsvetenskapliga kategorier.



I flera av intervjuerna fanns det en risk att jag som intervjuare och respondenterna hade delad förförståelse eftersom flera av respondenterna kom från mitt eget kontaktnät, medan andra nåddes via min handledares kontaktnät. Esaiasson m.fl. (2007) menar att risken med att ha en tidigare relation är att förförståelsen som parterna delar inte kommer upp under intervjuerna. Den risken försökte jag som intervjuare undvika med frågor som ”jag vet, men jag är ute efter din upplevelse?”. Å andra sidan minskade det risken för respondenterna att få sin anonymitet avslöjad gentemot arbetsgivare och kollegor då kontakt i regel inte skedde via organisationerna de arbetade på (Vetenskapsrådet, 2002).

Klädchefen som intervjuades i studien skulle kunna ses som en *subjektiv expert*, vilket innebär att hon har representativa åsikter och därmed riskerar att ge en skev bild. Samtidigt var valet befogat då personens position gav möjlighet att bidra med just organisationens och expertens syn på arbetskläder (Esaiasson, m.fl., 2007).

### **3.2. Resultat och analys**

Bearbetningen av de inspelade och transkriberade intervjuerna började med en sammanfattning av varje enskild intervju utifrån ett antal kategoriseringar och underkategorier. Dessa kategorier byggde på teorin och problemformuleringen och rörde de fyra olika teman som togs upp under rubriken teoretisk begreppsram. Därefter sammanställdes resultatet till en mer generell beskrivning av respondenternas uppfattningar - en beskrivning av anekdoter i pluralform. Detta sammanfogades under ett antal teman baserade på frågeställningarna och bestod av både en redogörelse av resultatet samt en tolkning av detsamma. (Esaiasson, m.fl., 2007)

### **3.3. Reliabilitet och validitet**

David Silverman menar att reliabilitet i kvalitativa studier handlar om att visa en öppenhet och transparens, vilket i min studie innebar att tolkningen av empirin var tydligt refererad till den teoretiska ram studien förhöll sig till samt att min förförståelse och studiens metodologi redovisades i uppsatsen. Grundläggande i alla diskussioner om reliabilitet är studiens replikerbarhet. Replikerbarhet är alltid problematisk vid kvalitativa studier då det är i interaktionen som studiens empiri konstrueras. Valet av semi-strukturerade intervjuer minskade möjligheten att replikera studien vid ett senare tillfälle. (2006)

Studiens validitet i bemärkelsen att den undersöker det den avser att undersöka (Silverman, 2006) är givetvis svårt att avgöra vid en kvalitativ studie. Det som stärkte denna studies validitet var att tidigare studiers begreppsram har legat till grund för denna studie (Esaiasson, m.fl., 2007). Samtidigt var denna studie inte en replikering av dessa vilket kan ha medfört en översättningsproblematik. Studiens teoretiska tyngd riskerade att leda till två klassiska fel: att jag trodde att ett uttalande var sant även fall det inte var det samt det motsatta att jag förkastar ett uttalande fastän det var sant (Silverman, 2006). Detta har jag försökt möta med öppenhet, bl.a. genom att redovisa avvikande uttalanden i presentationen av studiens resultat.

### **3.4. Etiska aspekter**

I studien har hänsyn tagits till vetenskapsrådets fyra huvudkrav. Utifrån *informationskravet* så informerades alla respondenter om deras uppgift och syftet med studien både skriftligt och muntligt. Respondenterna blev även upplysta om att de när som helst kunde välja att avbryta sin medverkan samt att deltagandet var frivilligt, ända fram till att uppsatsen lämnades in. *Samtyckeskravet* efterlevdes genom att alla var fullt medvetna om att de deltog och att deras svar skulle ligga till grund för studien. De fick även neka deltagande, ingen respondent valde att avbryta sitt deltagande (Vetenskapsrådet, 2002).

Alla respondenter har i arbetet varit anonyma, information som kan kopplas till dem har censurerats eller skrivits om i uppsatsen och personernas identitet och uppgifter har inte funnits tillgängliga för utomstående, vilket är av stor vikt enligt *konfidentialitetskravet*. *Nyttjandekravet* har tydliggjorts för respondenterna genom att de fick en redogörelse för hur informationen skulle användas, i vilket sammanhang, samt när informationen om dem skulle raderas. De har även erbjudits möjligheten att ta del av intervjumaterialet, hur det använts samt att få ta del av studiens slutgiltiga version (Vetenskapsrådet, 2002).

## **4. Resultat och analys**

Resultatet och analysen redovisas under fyra huvudkategorier för att skapa en tydlighet för läsaren. Den första är *yrkesroll och arbetskläder* och tar upp hur yrkesroller konstrueras och klädernas funktion. Därefter följer *konflikter i yrkesrollen, klädernas funktion* som redovisar hur kläderna fungerar i olika typer av konflikter, inom rollen, mellan roller och i arbetet med känslor. Den tredje kategorin, *individens identitet och kollektiv identitet*, tar upp klädernas betydelse i spänningen mellan den kollektiva identiteten och individens eget

identitetsskapande. Den sista kategorin beskriver hur *arbetskläder och organisation* förhåller sig till varandra både internt och externt.

#### 4.1. Yrkesroll och arbetskläder

##### *Konstruerandet av en yrkesroll*

Alla respondenter beskriver hur omgivningen har förväntningar på hur de ska bete sig. Beroende på yrke varierar förväntningarna. Hotellreceptionisten Erik menar att det viktigaste är att han förväntas ha stor kunskap om verksamheten och möjlighet att hantera de problem gästerna ställs inför, en förväntning som går igen hos flera respondenter. Han talar om en professionell roll där han förväntas vara glad men framförallt bete sig på ett korrekt sätt. I kontrast till det förväntas ordningsvakten Johanna vara tillmötesgående och representativ men samtidigt klara av att vara avståndstagande och auktoritär. Här menar hon att kläderna har stor betydelse:

”Uniformen förstärker att jag är en auktoritet, att jag är... liksom, man bråkar inte. En uniform kan bli ganska skrämmande. Mitt kroppsspråk får ju hjälpa till då, förstärka min uniform. Man gör sig mer bredaxlad, man höjer rösten, talar mer såhär [*höjer rösten och pratar skarpare*] och ihop med uniformen så blir det ju ganska respektingivande.”

Vi ser hur Johanna använder kläderna för att förmedla det budskap hon förväntas förmedla för att möta sin yrkesroll.

Genomgående beskriver respondenterna att de i sin yrkesroll försöker möta kunders/gästers/klienters förväntningar så gott det går. Servitrisen Lena, som arbetar på en båt, beskriver hur hon försöker anpassa sig efter olika gästers förväntningar: *”Vissa förväntar sig ingenting, en mattallrik liksom. Vissa vill ju att man ska vara där hela tiden för dem. Och det märker man ju ganska snabbt vad för gäst det är.”* Men hon påtalar också att det finns en gräns och att hon har rätt att säga ifrån om gästerna till exempel hävdar att de väntat en timme, fastän det bara gått tio minuter.

För att förstå arbetsklädernas funktion i konstruerandet av yrkesroller är utgångspunkten att de förväntningar som finns på yrkesrollen, det vill säga respondenternas bild av vad Mead (Berg, 2010) beskriver som *den generaliserande andre*, skapar en bild hos medarbetaren på vilka beteenden i yrkesrollen som medarbetaren förväntas leva upp till. Detta oavsett om det handlar om att ge gästen en mattallrik eller att framstå som en auktoritet. Förväntningarna

utgör en form av stereotyp som till viss del delas med omgivningen (Berg, 2010), vilket enligt Goffmans terminologi (2009) skulle kunna beskrivas som en *kollektiv identitet*. Utifrån samma terminologi kan vi se en koppling till arbetskläderna. I förväntningarna ligger den kollektiva representationen men även *inramningen*, det vill säga det rum där interaktionen sker. Gästens förväntningar på en mattallrik bygger med andra ord på att Lena arbetar på en restaurang. Dessutom bidrar arbetskläderna och övriga krav på utseende till att skapa förväntningar då de är en del av *den personliga fasaden* som utgör *uppträdandet* under interaktionen, utan uniformen har Johanna svårt att framstå som en auktoritet. Tillsammans bygger den kollektiva representationen, inramningen och uppträdandet upp en förväntan på ett visst *manér*, ett visst beteende, vilket medarbetaren förväntas leva upp till i sin yrkesroll (Goffman, 2009). Kläderna får med andra ord en symbolisk funktion som bidrar till att förmedla hur interaktionen och yrkesrollen ska spelas upp, exempelvis att bemöta kunderna på ett professionellt sätt som hotellreceptionist.

### *Vad är arbetsklädernas funktion i mötet med kund/gäst/klient?*

Respondenterna beskriver hur kläderna används för att förtydliga den roll de innehar och vad rollen innebär. Eva, som är hotellreceptionist, kopplar samman sitt hotells budskap om en *"casual stil"* i bemötandet till gästerna med att alla i personalen väljer att ha t-shirt under kavajen snarare än skjorta. Hon tror att det bidrar till att möta gästerna på ett mer personligt och jämbördigt plan. Liknande berättelser beskriver bland annat ordningsvakten i citatet ovan och Erik, som är receptionist på ett annat hotell, när han menar att kläderna ska förmedla en *"lyx-service känsla"*. Respondenterna beskriver också en representanttanke – De syns i yrkesrollen – vilket Eva förklarar med att i arbetskläder *"smälter man in mer under den officiella flaggan av hotellet"*. Hon beskriver också hur gästerna har svårt att komma ihåg vem de pratade med tidigare i receptionen.

Däremot verkar inte alla personliga egenskaper suddas ut med arbetskläder. Flera av respondenterna beskriver hur kön inte neutraliseras av arbetskläderna. Johan menar att kunderna föredrar att gå till honom och andra manliga kollegor snarare än hans kvinnliga då han *"... tror att inte lika många hade gått fram och pratat med henne i butiken, eftersom hon är 40 år och tjej och då det är en datorbutik så tror jag inte så många tror att hon vet någonting om datorer."* Lena, som arbetar som servitris, beskriver hur allt fler tjejer på hennes jobb har börjat använda byxor istället för kjol vilket hon tror kan tona ner vilket kön personen har. Ordningsvakten Johanna menar att kön är väldigt relevant i yrkesrollen. Hon till

och med använder sig av sitt kön i mötet med klienter för att ändra situationen, oavsett om det rör sig om att tjejer som råkat ut för något har lättare att knyta an till en kvinnlig ordningsvakt eller att hon kan spela på sitt kön genom att flörta med alkoholpåverkade män för att lugna ner dem. Hon menar att man aldrig ska underskatta ”*spelet mellan könen*”.

Att arbetskläderna fungerar för att uppmärksamma gästen/klienten om medarbetarens roll återkommer hos alla respondenterna. Vidare beskriver flera av respondenterna hur de använder kläderna för att belysa vad rollen innebär. Detta stämmer väl överens med hur social interaktion sker enligt Goffman (2009). Kläderna blir alltså en del i medarbetarens försök att *under interaktionen* förmedla ett meningsfullt beteende, oavsett om det handlar om att avstyra bråk som ordningsvakt, eller om att försöka möta hotellets gäster på ett jämlikt plan med hjälp av en casual stil. Genomgående i intervjuerna belyser respondenterna en sorts representanttanke. Istället för att stå där i egen person så agerar de i rollen som organisationens ansikte. Klädernas blir en symbol för en *kollektiv representation*, både till organisationen, till arbetsgruppen och till yrkesrollen. Evas beskrivning av hur gästerna på hotellet inte kom ihåg vem de hade pratat med belyser detta tydligt. (Goffman, 2009)

Däremot visade det sig att flera av respondenterna inte upplevde att deras arbetskläder neutraliserade kön. Tvärtom talar de om att det i yrkesrollen, oavsett kläder, finns en förväntan på vilket kön som ska representera en stereotyp kollektiv representation. Exempelvis ordningsvakten Johanna utnyttjade även detta faktum genom att *spela* på sitt kön för att hantera de situationer som uppkom i hennes arbete. Detta stämmer överens med Goffmans (2009) tankar om den *personliga fasaden* då han menar att det *uppträdande* som möter gästen, i form av exempelvis kön eller ålder, leder till en förväntan på ett visst *manér*. De stereotypa föreställningar som ligger till grund för en kollektiv representation verkar, utifrån materialet, även inkludera en förväntan på vilket kön som utför arbetet, och gör det bäst. Lenas beskrivning av att flera av hennes kollegor väljer byxor istället för kjol skulle kunna förstås som ett sätt att försöka neutralisera könet så gott det går. En inte helt orimlig tolkning är att det finns nackdelar med att vara kvinna, eller att framställa sig som kvinna i hennes arbete som servitris.

## 4.2. Konflikter i yrkesrollen, klädernas funktion

### *Konflikter inom yrkesrollen*

Som redovisades tidigare hävdar samtliga respondenter att kläderna signalerar en tillhörighet till yrkesrollen och organisationen. Flera av respondenterna hävdar att de förväntas kunna både sin uppgift, men även hela verksamheten. Lena uttrycker det såhär:

”Lena: Just på båten så ser de att jag har kläderna och då tror de att jag ska kunna allting om båten och hitta överallt.

Patrik: Till och med hur motorerna ser ut ungefär?

Lena: Ja, ungefär så, och nej jag jobbar i restaurangen, jag jobbar inte maskin. Så det är lite att de tar för givet att du ska kunna allting om båten.”

Vi ser här att Lena menar att gästerna på båten förväntar sig att hon ska kunna mer än den verksamhet hon är en del av.

Vad verksamheten är verkar det kunna råda delade uppfattningar om. Johan som jobbar i en butik på ett köpcentrum menar att han inte kan gå igenom köpcentrumet under lunchrasten utan att kunder i andra butiker tror att han jobbar där och ställer frågor, de ser inte att hans kläder hör till hans butik, bara att det är arbetskläder.

Lena beskriver att klädernas synlighet skapar en konflikt mellan att utföra sina arbetsuppgifter samtidigt som det finns en förväntan på att hon ska hjälpa gästerna att hitta sina hytter när de går ombord. Hon menar att det till och med finns en informell, men uttalad regel bland medarbetarna att alla som inte ska befinna sig på båtens publika ytor när gästerna går ombord håller sig undan då medarbetarna annars förväntas sätta gästen först.

Respondenterna beskriver hur kunderna förväntar sig att de ska kunna hela verksamheten och inte bara den arbetsuppgift de är där för att utföra. Samtidigt beskriver de hur kläderna synliggör deras tillhörighet till verksamheten. Klädernas symboliska funktion i bemärkelsen hur de *framställer* medarbetaren (Goffman, 2009) leder till en *intra-roll konflikt*, det vill säga en konflikt inom yrkesrollen, mellan kundens förväntningar på medarbetarens kunskaper och de kunskaper medarbetaren faktiskt har. Lenas beskrivning av att medarbetarna ska hålla sig undan offentliga utrymmen och Johans beskrivning av att han inte ostört kan gå genom

köpcentrumet beskriver en *intra-roll konflikt* mellan att utföra sina arbetsuppgifter, eller att ta rast alternativt att stå till tjänst för att hjälpa kunder eller gäster. (Angelöw & Jonsson, 2000)

### *Konflikter mellan olika roller*

Angelöw och Jonsson (2000) beskriver konflikter mellan olika roller som s.k. *inter-roll konflikter*. Det kan röra sig om exempelvis en konflikt mellan privatliv och arbetsliv. Frågan är på vilket sätt arbetskläder kan fungera i sådana typer av konflikter?

Klädernas betydelse för att skilja på privatliv och arbetsliv är tydlig i flera intervjuer. Flera respondenter beskriver olika typer av ritualer kopplade till kläderna. Erik uttrycker det såhär:

”Det är det här med att koppla på och av arbetstänket tror jag. Alltså det blir en ritual. Det blir så tydligt när man byter om när man kommer till jobbet och sånt där också, det är inte att du klär på dig specifika kläder på morgonen när du går hemifrån utan just att du byter om på jobbet, gör ju att du, det blir som ett morgonmöte, kafferitual liksom. Det är att starta upp och avsluta på nått sätt.”

Mona, som arbetar som klädchef, beskriver hur hon en dag endast jobbade ett par timmar och då valde att inte ha arbetskläder på sig. Då kände hon det som att hon bara var där på besök, att hon inte jobbade eftersom hon vanligtvis alltid har arbetskläderna på sig. Däremot beskriver Lena att hon inte upplever något sådant eftersom hon varken känner sig, eller i dess fulla bemärkelse är ledig, på båten bara för att hon inte har arbetskläderna på sig. Detta eftersom hon är kvar på arbetsplatsen och är skyldig att arbeta om så krävs, till exempel vid en nödsituation.

Hotellreceptionisten Erik beskriver hur fördelen med arbetskläderna är att han inte är närvarande i hela sin person, han är snarare i en professionell roll. Samtidigt medför det att han känner obehag om han stöter på gäster utanför arbetet eftersom han vill lämna den professionella rollen kvar på arbetet. Ordningssvakten Johanna uttrycker att hon lämnar sitt privata jag och sina känslor bakom sig när hon tar på sig uniformen samtidigt som hon menar att hon på liknande sätt tar av sig rollen med kläderna. Till och med i valet av privata kläder finns det en tydlig kontrast mellan rollerna:

”Johanna: Jag kommer hem, slänger av mig uniformen och på med mysdressen eller morgonrocken och en kopp te och så (pustar) – borta.

Patrik: Så det här med att sätta på sig myskläderna, istället för uniformen... (avbruten)

Johanna: ja... det är nog det, när man verkligen är totalt oauktoritär, ja, jag brukar oftast inte byta om till andra, alltså vanliga kläder utan det blir någon sån där hemmadress.

Faktiskt, det har jag inte tänkt på (båda skrattar).”

Ovan beskriver Johanna hur hon i samtalet upptäcker hur hon särskiljer sin privata identitet från hennes yrkesroll. I valet av kläder efter jobbet menar hon att myskläderna är icke-auktoritära vilket utgör en tydlig kontrast till uniformens auktoritet.

Flera av respondenterna säger att de använder kläderna för att koppla på och av sin yrkesroll vilket skulle kunna tydliggöra gränsen mellan de olika rollerna. Klädbytet blir ett sätt att minska inter-roll konflikterna, att jobbet går ut över privatlivet eller tvärtom. Förutom detta belyser Johanna hur hon lämnar kvar jobbet i kläderna. Kläderna blir en symbol för att särskilja arbetet från privatlivet och vice versa. Samtidigt berättar respondenterna om olika typer av ritualer för att göra detta skifte, vilket blir en stark kontrast med Lena, servitrisen som jobbar på en båt och är i tjänst även utan arbetskläder och därför inte kan göra kopplingen mellan privatliv och yrkesliv via kläderna. Detta visar på att kläderna kanske endast fungerar för att göra detta särskiljande av rollerna om bytet av kläder är kopplat till att medarbetarna faktiskt börjar eller slutar sitt arbete, att de byter roller i samband med bytet av kläder. En annan tänkbar förutsättning är att arbetet är så utformat att personerna kan lämna sitt jobb när de byter om, att inga arbetsuppgifter förutsätts utföras utanför arbetsplatsen. (Angelöw & Jonsson, 2000)

Hochschild ser olika konsekvenser av hur man agerar ut respektive håller igen de känslor som en roll kräver. Hon beskriver två övergripande strategier och dess konsekvenser, en helhjärtad identifikation med rollen, alternativt ett särskiljande mellan individen och yrkesrollen och känslan av att spela upp en roll. Vid en helhjärtad identifikation med rollen är det logiskt att rollerna inte går att hålla isär och arbetskläderna saknar därmed symboliskt värde. Om individen i högre grad spelar upp en roll blir klädernas symboliska värde att de hjälper individen att särskilja känslorna mellan privatliv och yrkesliv, något vi ser hos Erik som beskriver hur han är i en professionell roll, men även hos Johanna som säger att hon lämnar sina privata känslor bakom sig när hon tar på sig uniformen. (Hochschild, 2003)



### *Hanterandet av känslor i yrkesrollen*

Genomgående hos respondenterna fanns en medvetenhet kring vilka beteenden som var tillåtna respektive inte var tillåtna. Detta i sin tur var tydligt kopplat till vilka känslor de fick lov att visa och till och med borde uttrycka och vilka som inte var det. Generellt var det inte okej att visa att man var arg eller ledsen. Ordningssvakten Johanna beskriver det så här:

”Har jag en fruktansvärt otrevlig eller väldigt full människa eller en människa som verkligen inte lyssnar på vad jag säger då blir jag väldigt skarp. Då markerar jag tydligt, hela mitt jag, hela min kropp, hela mitt liksom, allting som jag utstrålar blir väldigt avståndstagande och väldigt kallt.”

Hon menar att den känsla hon ska kunna frammana är kyla. Som tidigare nämnts använder hon dessutom uniformen för att skapa intryck till klienterna.

Ett genomgående tema var att respondenterna skulle visa tålamod i relation till sin motpart. Erik uttrycker det såhär:

”Jag har inte filosoferat så mycket på det egentligen men, man kanske inte tillåter sig att bli, alltså, man håller ju tillbaka, många håller nog tillbaka på ett annat sätt. Alltså om de skulle bli sura eller liksom, man har får ju en annan toleransnivå på folk som missköter sig eller som är otrevliga och sånt där. För att du är i en professionell roll.”

Det är i yrkesrollen som Erik menar att medarbetare håller igen på känslorna och visar på tålamod, vilket han beskriver som en professionell roll.

Organisationens sätt att beskriva hur medarbetarna känslomässigt får uttrycka sig beskrivs väldigt tydligt av klädchefen Mona. På frågan om hon upplever att det finns utrymme att ha ett eget beteende menar hon att *”Du får ju ta på dig ett leende när du kommer in här, ta på dig kläderna, ta på dig ett leende (skratt), man får ju inte vara sur och tvär. Det ryms inte, där går gränsen liksom.”* Hon beskriver att utrymmet är stort så länge det håller sig inom ramarna, så länge ditt beteende är sjyst, vänligt och positivt och inte är negativt eller argstint.

För att hantera dessa krav på beteenden och känslor så beskriver respondenterna olika strategier. Vissa gör helt klart för sig att det är en roll de spelar, andra tar med sig känslorna hem. Butiksbiträdet Johan beskriver det mycket träffande:

”Patrik: Om du blir arg på en kund, hur förhåller du dig till det?

Johan: Det har nog aldrig hänt. När man jobbar med servicebiten, att folk kommer tillbaks med reklamationer och sånt där, så händer det ju ganska ofta att de blir arga, och börjar gapa och skrika...

Patrik: Men du blir inte arg?

Johan: Nej, jag tycker att man känner sig så mycket större än dem när man bara håller lugnet. Och det gör jag väl normalt sett också men alltså när de bara gapar och skriker, så är det lite roligt, för det är nästan mer provocerande att jag fortfarande är lugn och pratar som vanligt, för då blir de ännu argare tills de tillslut lugnar ner sig eller bara springer iväg.”

Här syns det att hans strategi för att undvika att engagera sig i konflikten känslomässigt är att han ser det som en utmaning att hålla sig lugn. Hotellreceptionisten Eva beskriver hur hon upplever en frustration i att vara tvungen att ge gästen kompensation när de ställer till en scen, trots att de har fel. Denna frustration tar hon med sig hem och beskriver hur hon har svårt att stänga av arbetet. Klädchefen Mona beskriver hur hon tar ut sin aggression genom att gapa av sig efteråt bakom disken inne på kontoret, men aldrig i mötet med kunden.

Vi ser hur olika *känsloregler* finns inbäddat i deras yrkesroller oavsett om det är att känna glädje eller kyla. Dessa känslor är kopplade till *uttrycksregler* som beskriver på vilket sätt känslorna får uttryckas i beteende, till exempel ett positivt beteende eller att visa avståndstagande (Hochschild, 2003). Kravet på beteende ligger inte enbart på individen, vilket vi ser i Monas beskrivning av hur medarbetarna får lov att vara, utan blir en del av yrkesrollen, den *kollektiva representationen*. Klädernas roll för framställningen är att de är en del av *fasaden*, vilket sätter gränser för vilka beteenden som kan utföras i yrkesrollen (Goffman, 2009). Kläderna får en symbolisk funktion som begränsar yrkesrollens möjligheter att uttrycka känslor. Ett rimligt antagande skulle kunna vara att beroende på vilka befogenheter och vilket handlingsutrymme som medarbetaren har fått från organisationen för att möta kundernas känslor och krav, så kommer medarbetaren få olika möjligheter att hantera sina egna känslor. Johan verkar ha möjlighet att ignorera och inte ge kunden rätt i alla lägen

medan det inte verkar gälla för Eva på hotellet. Där verkar ”gästen har alltid rätt” vara det som gäller. Här spelar kläderna en dubbel roll, synligheten till yrkesrollen tonar ner det personliga mötet, det blir ett möte mellan yrkesrollen och kunden. Samtidigt medför samma synlighet att medarbetaren blir en representant för företaget vilket gör denne till en lättillgänglig måltavla för kundens krav och känslouttryck. (Goffman, 2009)

För att hantera känslorna ser vi olika typer av strategier. Johan *djupagerar* när han ser på kundens ilska och skällande som en utmaning. Han ser situationen i en annan dager, han omformulerar den för att hantera känslorna. Mona beskriver hur hon håller inne känslorna och bemöter kunden på ett positivt sätt samtidigt som hon tar ut aggressionerna efteråt. Hos Johanna ser vi hur uniformen bidrar till att ge intryck av känslor. Mona och Johanna *ytagerar* för att hantera situationen (Hochschild, 2003). I agerandet av känslorna kan arbetsklädernas symbolik till en kollektiv representation hjälpa personerna i dess framställning av känslorna. En *fasad* bestående av ett butiksbiträdes lugna beteende tillsammans med arbetsklädernas representativa funktion förstärker troligen intrycket och förväntningen att personen är professionell och trovärdig på samma sätt som uniformens bidrag till fasaden blir att förstärka kyligheten och känslan av avståndstagande när det behövs (Goffman, 2009).

#### **4.3. Individens identitet och kollektiv identitet**

##### *Klädernas synliggörande av gruppen*

Genomgående hos alla respondenter finns en beskrivning av att de är anonyma som personer i sina arbetskläder. Johanna beskriver hur hon uppfattar det:

”Dels är jag, alltså jag som person, helt anonym. För jag är ju bara min yrkesroll och jag är min uniform, samtidigt som jag är fruktansvärt offentlig eftersom alla tittar på vad jag gör. Men jag som person är helt ovidkommande i det läget.”

Förutom anonymiseringen påpekar hon även synliggörandet av yrkesrollen framför individen. Något som går igen hos flera av respondenterna. Lena beskriver samma dimension, men ser relationen till sitt företag snarare än till sin yrkesroll:

”Alltså, ja på ett sätt för då blir man en i [företaget], om vi säger att du hade haft dina egna kläder då hade de ju sett mig på ett annorlunda sätt, inte som en [företags]-anställd, eller ja, svårt att förklara. Just när man har arbetskläderna, då blir det verkligen att man jobbar på [företaget].”

I citatet belyser Lena kopplingen mellan kläderna och organisationen. Hon påtalar även att hon tror att medarbetare i arbetskläder ser sig mer som en grupp vilket hon tror att det kanske inte blir annars. Hon tror att enskilda medarbetare lättare känner sig utanför annars.

Som tidigare nämnts så synliggör arbetskläderna en representation av organisationen och yrkesrollen. Utifrån materialet framkommer en tanke att gruppen synliggörs med hjälp av arbetskläderna. Utifrån Goffmans (2009) beskrivning av en kollektiv representation kan vi se att klädernas symbol för rollen även blir en symbol för gruppen och dess gemenskap, men som Johanna uttrycker det, *"Jag som person är ju helt ovidkommande i det läget"*. Den individuella identiteten får stå tillbaks för gruppens gemensamma identitet.

### *Spänningen mellan individuell identitet och kollektiv identitet*

Att medarbetare försöker "modifiera" sin framställning beskriver samtliga respondenter bland annat genom det utrymme som finns exempelvis rörande val av frisyrer eller smycken. En utsmyckning som näst intill alla sa var under diskussion var synliga tatueringar, vars tillåtelse varierade men oftast hade restriktioner. Andra former av modifikationer var att manipulera arbetskläderna, till exempel genom att visa märken på underkläderna genom att ha byxorna hängandes längre ner, ha nagellack i starka färger eller att forma scarfen på annat sätt än tillåtet. Lena tror att medarbetarna gör det för att *"vara lite annorlunda, göra ett statement"*. Mona menade att det berodde på att medarbetarna *"vill sätta sin egen prägel på kläderna, just för att få sin egen personlighet i den anonyma uniformen"*.

Vi ser i materialet en tydlig spänning mellan att representera företaget och yrkesrollen i relation till att uttrycka sin individuella identitet. Utifrån Bergers och kollegors (Hammarén & Johansson, 2009) beskrivning om hur identitetsskapandet har förändrats kan vi finna en förklaring. Alla dessa uttryck för att särskilja sig och lyfta fram sin personlighet skulle kunna förstås som en del i att definiera sin tillhörighet till gruppen. De blir en del av ett *reflexivt förhållningssätt* till gruppgemenskapen, ett *"statement"* för vilken relation man har. Att individerna är vana vid att i privatlivet forma sin egen identitet, bland annat med hjälp av kläder, ställs emot rigida policys som reglerar allt från hur kläderna ska sitta till hur man får lov att bete sig. Det blir en skarp kontrast till det identitetsskapande som Berger och kollegor beskriver, vilket leder till ett ifrågasättande från en del medarbetare.

Ovan beskrivs hur arbetskläderna osynliggör individernas uttryck av den privata identiteten. Utifrån Bourdieus terminologi kan vi se att avsaknaden av att uttrycka identiteten i kläderna kan förstås som att arbetskläderna omöjliggör individens uttryck av sin *smak* genom kläderna. Detta leder till att individen via kläderna inte kan uttrycka sin tillhörighet till ett *fält*, samt sin status och plats i *det sociala rummet*. Det innebär att vilken klass, livsstil eller bakgrund individen har inte kommer till uttryck i arbetskläderna eller utifrån regleringar så som exempelvis policys, delar av den *personliga fasaden*, det vill säga sådant som smycken, tatueringar och liknande. (Bourdieu, 1986; Miegel & Johansson, 2002; Goffman, 2009) Samtidigt kan arbetskläderna ses som en symbol för tillhörighet till ett annat *fält*, d.v.s. organisationens interna *fält*. Vad innebär det?

#### **4.4. Arbetskläder och Organisation**

##### *Individ och organisation*

Flera av respondenterna jobbar inom större organisationer med olika typer av arbetskläder. De beskriver en tydlig uppdelning beroende på roll och plats i organisationens hierarki. Syftet är generellt att särskilja rollerna i mötet med kund, men även andra syften framförs. Mona menar att åtskillnaden mellan chefernas kavaj och medarbetarnas arbetskläder även kunde ha ett annat syfte, hon menar att organisationen ville få medarbetarna att tänka: *"här kommer en chef, nu får jag sträcka upp mig litegrann, skärpa till mig. Det behöver inte vara min chef utan jag ser att det är en chef så då får jag skärpa till mig litegrann."*

Servitrisen Lena har olika erfarenheter av hierarkin i arbetskläderna. På tidigare båtar hon arbetat på hade kläderna en större betydelse, Hon menar att medarbetarna inte pratade med kollegor som hade högre hierarki, vilket syntes på kläderna. Där hon är nu äter alla medarbetare i samma matsal och pratar med varandra, något hon tycker minskar betydelsen. Samtidigt tror hon att klädernas hierarkiska betydelse är viktigare när en individ är ny i en organisation än när den arbetat ett tag. En liknande tanke beskriver hotellreceptionisten Erik som menar att det jobb han jobbar på nu är mindre och att hierarkin i arbetskläderna inte skapar samma skiljelinje, de beskriver bara vad man arbetar med, ekonomi, reception eller städ. Flera av respondenterna menar att i arbetskläder känner de en tillhörighet till gruppen, eller motsatsen till det, som Lena uttrycker när hon tror att det är lättare att känna sig utanför om alla inte har arbetskläder.

Utifrån materialet framgår det att hierarkierna inom *fältet* (organisationen) synliggörs genom att arbetskläderna särskiljs hierarkiskt. Organisationens interna hierarki symboliseras i kläderna. Samtidigt menar både Erik och Lena att storleken på, och utformandet av, organisationen påverkar vilken symbolisk kraft kläderna får. Vi ser även hur Mona beskriver att det kan vara någon annans chef än medarbetarens egen, vilket tyder på att medarbetaren antagligen inte har en personlig relation till den andra chefen. Klädernas *symboliska kapital* verkar få en större betydelse om medarbetarna inte har en personlig relation till varandra, vilket framgår i Lenas jämförelse mellan tidigare och nuvarande arbetsplats samt av hennes upplevelse att arbetsklädernas hierarki har större betydelse om man är ny i organisationen (Bourdieu, 1986; Miegel & Johansson, 2002).

Kläderna verkar även fungera inkluderande internt då flera uttryckte att man kände en tillhörighet till gruppen. Utifrån Bourdieus (1986) beskrivning av symboler som exempelvis kläder som inkluderande och exkluderande framstår en sådan tolkning trovärdig, om alla har arbetskläder så särskiljs medarbetarna från omgivningen vilket får en inkluderande effekt på arbetsgruppen, yrkesrollen eller inom organisationen.

### *Organisation och omvärld*

Hos flera av respondenterna framkommer det att kläderna är en symbol för organisationen och att kläderna förmedlar budskap till kunderna/klienterna/gästerna. Då det rör sig om kopplingar mellan organisationen, dess värderingar och kläderna beskrivs tre utförliga exempel nedan:

Johan som jobbar i en datorbutik var med när arbetskläderna infördes. Medarbetarna fick vara med och diskutera vilka arbetskläder det skulle bli:

”Folk var ju rädda att det skulle bli för mycket som [konkurrenterna], såhär skjorta, slips, lackskor och allt som de kör med där borta. Men sen tyckte de flesta att piké är ganska tråkigt, men ändå väldigt enkelt och... ja det funkar liksom, det kör vi på.”

Det var inte på grund av mödan att bära slips de inte ville se ut som konkurrenterna. Det var vad Johan kallade sälj-looken som de satte sig emot. Med sälj-looken förknippar Johan en stereotyp av säljare som är ”*jättetjötiga, jättetrevliga, jättejobbiga*” något han inte tycker passar deras arbetsplats där de ska sälja som ”*om det vore en kompis*”, snarare än mot provision som hos konkurrenterna.

Lena beskriver hur hennes företag gör reklam för att de ska ge den bästa servicen. Hon upplever att det ger väldigt höga förväntningar från kunderna och att de även sitter i kläderna:

”Då tycker de att vi ska vara som en Michelin Star restaurang, men vi är ju inte det, vi kan inte vara det, vi har inte personal till det [...] När de ser på mig tänker de: Ja men hon jobbar på [företaget], då ska jag förvänta mig det här. Och så kanske de inte får det. När de ser mina kläder då blir det lite: nu ska det ske service här.”

I citatet ovan beskriver Lena hur reklamen skapar förväntningar av att de ska äta på en lyxrestaurang, förväntningar som hon möts av i hennes arbetskläder.

Mona som är chef över arbetskläderna inom en stor organisation beskriver att klädernas främsta syfte är att särskilja personalen från kunderna. Sedan beskriver hon att de har ett marknadsföringssyfte och kopplar det till affären. Arbetskläderna ska bidra till att sälja varumärket och därmed öka försäljningen genom att de symboliserar verksamheten och dess värderingar.

I respondenternas berättelser syns ett tydligt samband mellan arbetskläderna och de värderingar som organisationen vill förmedla. Med utgångspunkten att organisationen är vad Bourdieu kallar ett *fält* och tolkningen att kläderna är en del av det *symboliska kapital* som förmedlar organisationens *smak* så syns det att kläderna används för att förmedla de budskap och värderingar som organisationen står för. Det ger organisationen en möjlighet att med kläderna särskilja sig från konkurrenter, sätta förväntningar hos gästerna eller att använda medarbetarna som en sorts värderingsförmedlare. Genom att styra vilket *symboliskt kapital* organisationen signalerar i kläderna positionerar sig företaget i det *sociala rummet*. Det vill säga arbetskläderna förmedlar en legitimitet, en status (Bourdieu, 1986; Miegel & Johansson, 2002).

## **5. Sammanfattande diskussion och slutsatser**

Studiens syfte är å ena sidan att öka förståelsen för medarbetarnas upplevelser av att bära arbetskläder i publika organisationer, å andra sidan att öka förståelsen för arbetsklädernas betydelse ur ett organisatoriskt perspektiv.

För att besvara syftet utgår jag ifrån studiens frågeställningar och avslutar med en bredare diskussion. På frågan hur arbetskläder används för att konstruera en yrkesroll så framgår det i analysen att yrkesrollen utformas i samspelet mellan omgivningens förväntningar på yrkesrollen och *fasadens* begränsningar i vilket beteende medarbetaren kan agera ut (Berg, 2010; Goffman, 2009). Arbetsklädernas roll blir att de bidrar till en förväntning på vilket *manér* som förväntas av medarbetaren under interaktionen. Detta använder sig flera av respondenterna av för att till exempel förmedla en "casual stil" eller för att avstyra bråk med uniformen genom att förstärka det *meningsfulla* intryck de försöker förmedla med hjälp av arbetskläderna. Förmedlandet blir ett sätt att påverka hur yrkesrollen formas i mötet med omgivningen. Det framkommer även att arbetskläderna begränsar vilka intryck personen kan förmedla, de blir en del av en yrkesroll, en kollektiv representation och individuella särdrag skalas bort. Samtidigt verkar inte allt kunna skalas bort. Kön verkar ingå i de stereotypa föreställningarna som skapar den kollektiva representationen. Enligt samma terminologi är det då rimligt att anta att andra aspekter så som ålder, etnicitet, vikt och utseende eller andra mer eller mindre synliga aspekter av den personliga fasaden kan finnas representerade i den kollektiva representationen (Goffman, 2009), något som inte undersökts i den aktuella studien.

På frågan om vilken betydelse arbetskläder får för känslohantering och eventuella rollkonflikter visar analysen på tre områden. *Det första* är att arbetskläderna synliggör yrkesrollen tydligt, vilket har visat sig ge två typer av *intra-roll konflikter* (Angelöw & Jonsson, 2000). Den ena är att klädernas representation till yrkesrollen och organisationen skapar en förväntning på att personen ska kunna mer än det arbete den är anställd för att utföra. Den andra är att synligheten medför att medarbetaren, utanför sin arbetsfunktion, blir föremål för kundernas förväntningar att få hjälp trots att personen ifråga inte är där för att utföra den arbetsuppgiften. *Det andra* området är att det framgår att arbetskläderna används som en symbol, eller en ritual, för att särskilja på yrkesrollen och privatlivet. Samtidigt verkar detta vara omgärdat av en del förutsättningar. Ritualen att byta om verkar vara tvungen att ske i anslutning till att personen växlar från sin yrkesroll till sin privata identitet, från arbete till privatliv. (Angelöw & Jonsson, 2000) Om individerna tydligt skiljer på rollerna skulle arbetskläderna kunna hjälpa personen att hålla isär känslor mellan yrkesrollen och privatlivet (Hochschild, 2003). *Det tredje* området berör arbetsklädernas funktion i hanterandet av känslor. I hanterandet kan arbetskläderna hjälpa medarbetarna att *ytagera* de känslor som förväntas samtidigt som de bidrar till att begränsa vilka känslor medarbetaren kan agera ut. I



mötet med kundens krav och känslouttryck hamnar medarbetaren mellan dessa krav och det utrymme organisationens uttrycksregler medger, vilket begränsar på vilka sätt denne kan hantera sina egna känslor. Kläderna tonar i mötet ner den egna personen för yrkesrollen vilket kan underlätta hanteringen. Samtidigt blir kläderna en symbol för medarbetarens representation av företaget vilket gör denne till en måltavla för kundernas känslouttryck. (Goffman, 2009; Hochschild, 2003)

På frågan om det finns en spänning mellan att representera i arbetskläder och individens privata identitet, samt hur denna spänning ser ut, framgår det i studien att individernas egen identitet i kläderna osynliggörs på bekostnad av yrkesrollens och organisationens klädsel (Goffman, 2009). När medarbetarna *"vill sätta sin egen prägel på kläderna, just för att få sin egen personlighet i den anonyma uniformen"* modifierar de sitt framträdande med frisyren, tatueringar eller smycken, men även genom att modifiera arbetskläderna. Detta skulle kunna ses som en del av ett *reflexivt förhållningssätt* till gruppgemenskapen, ett *"statement"* för vilken relation man har. Kontrasten mellan individernas privata identitetsskapande och organisationens begränsningar på utseende och beteende leder till ett ifrågasättande och en trots hos en del av medarbetarna (Hammarén & Johansson, 2009). Den symboliska funktion som kläder, utsmyckningar och andra former av framställning som människor gör för att lyfta fram sin livsstil, bakgrund och klass osynliggörs genom arbetskläder och regleringar kring utseendet. Det betyder inte att sådana skillnader osynliggörs inom organisationen, utan endast att den del som består av klädernas symboliska funktion osynliggörs (Bourdieu, 1986; Miegel & Johansson, 2002).

Avslutningsvis ställdes frågan hur användandet av arbetskläder i publika organisationer kan förstås ur ett organisatoriskt perspektiv. I analysen så framkommer det att när de privata klädernas symboliska funktion försvinner framhävs den kollektiva representationen: yrkesrollen, arbetsgruppen och organisationen blir synliggjord i kläderna, något som skulle kunna leda till en bättre sammanhållning. (Bourdieu, 1986; Miegel & Johansson, 2002) Samtidigt framhävs den interna hierarkin i arbetskläderna genom ett separerande av olika yrkesroller inom den organisatoriska kontexten, chefens kavaj signalerar en högre status än medarbetarnas kläder. Denna symboliska funktion verkar vara starkare om organisationen är större eller är så utformad att medarbetarna inom den inte har en personlig relation till varandra. Det framgår även att i mötet med omvärlden utgör arbetskläderna ett symboliskt kapital för organisationen. Kläderna signalerar vilken status och vilka värderingar

organisationen har i relation till konkurrenter och i mötet med kunder, gäster eller klienter. (Bourdieu, 1986; Miegel & Johansson, 2002)

I studien syns två övergripande teman. Det ena temat är klädernas synlighet. Vi ser bland annat hur den egna identiteten och statusen får stå tillbaka för den kollektiva identiteten, hur synliggörandet av gruppen skulle kunna leda till bättre sammanhållning samt att synligheten särskiljer medarbetare och organisation från omvärlden. Det andra temat är hur arbetskläderna synliggör yrkesrollen för medarbetarna. Det ser vi bland annat i hur kläderna möjliggör ett växelspel mellan privatlivet och yrkesidentiteten. Samtidigt verkar kläderna symbolisera ett förväntat beteende i mötet med kunder/gäster/klienter. Detta både begränsar och underlättar för medarbetarna i utövandet av deras yrke. Att framställa ett meningsfullt budskap eller att förmedla en känsla kan underlättas av arbetskläderna. Förutsättningen är att värderingarna som kläderna förmedlar, exempelvis auktoritet i uniformen, överensstämmer med budskapet medarbetaren förmedlar, till exempel kyla. Om medarbetaren vill förmedla andra meningsfulla budskap eller känslor så hindras de av de förväntningar som ligger i kläderna och yrkesrollen. Klädernas blir en symbol för att ta på sig yrkesrollen, dess förväntningar på beteende och på vilka känslor som får uttryckas. Det handlar om att ta på sig kläderna och ta på sig yrkesrollen, eller som Mona uttryckte det: ”*ta på dig kläderna, ta på dig ett leende*”.

## **5.1. Diskussion**

Här kommer jag att diskutera studiens resultat i jämförelse med tidigare forskning, ge förslag på vidare forskning samt diskutera hur jag själv ser på studien, dess resultat och dess styrkor och svagheter.

Den tidigare forskning som presenterats beskriver kläder inom organisationer i ett bredare perspektiv, men mycket verkar gå igen i denna studie om arbetskläder. Arbetsklädernas funktion i att de bidrar till att forma en yrkesroll i relation till omgivningen beskrivs även i artikeln *Men at work: Using dress to communicate identities* (Kang, m.fl., 2011) som beskriver hur arbetskläder används för att förmedla yrkesidentiteten. Liknande funktion syns även i *Gör kläderna mannen* (Jacobson, 1998) när författaren beskriver hur manliga studenter anpassar sin klädstil för att möta den kommande yrkesrollen och i artikeln *Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality* (Warhurst & Nickson, 2007) som beskriver hur medarbetare möts av krav på utseende, kläder och beteenden.

Att kläder signalerar olika former av värderingar verkar vara ett mer övergripande tema. I denna uppsats framkommer det att kläderna används av organisationer externt för att exempelvis särskilja sig gentemot konkurrenter. I artikeln *Organizational dress as a symbol of multilayered social identity* (Pratt & Rafaeli, 1997) beskrivs att klädernas värderingar kan användas internt. Medarbetarnas åsikter om att ha eller inte ha arbetskläder är grundade i vilka värderingar som arbetskläderna förmedlar. Här syns även att förväntningarna på kläderna är tydligt kopplade till förväntningarna på yrkesrollen/yrkesidentiteten, vilket går igen i denna studie.

Klädernas symboliska funktion i att de inkluderar bärarna och exkluderar omgivningen går igen i flera av studierna (Jacobson, 1998; Warhurst & Nickson, 2007; Mörck & Tullberg, 2004). I artikeln *Catwalk för direktörer: Bolagsstämman – en performativ performance av maskuliniteter* (Mörck & Tullberg, 2004) beskrivs hur bärarna av kostym osynliggörs, vilket osynliggör männen. De kommer även fram till två strategier, synliggörandet respektive osynliggörandet av kön, vilka även syns i denna studie när ordningsvakten Johanna spelar på könet respektive servitrisen Lena som beskriver hur allt fler av hennes kvinnliga kollegor använder byxor.

Samtidigt framkommer det en tydlig skillnad mellan att bära egna kläder, trots omgivningens krav, och att bära arbetskläder. Individens livsstil, status och klass framställs med hjälp av kläder på olika sätt i den tidigare forskningen, oavsett om det rör sig om att symbolisera yrkesrollen (Kang, m.fl., 2011), att visa tillhörighet till en grupp (Jacobson, 1998) eller att definiera den sociala identiteten i att vara ”sjuksköterska på en rehabiliteringsenhet” (Pratt & Rafaeli, 1997). Kännetecknande är att individen i dessa situationer har möjlighet att definiera sin identitet genom att modifiera sin framställning, något som begränsas när organisationen bestämmer över kläderna och i olika grad över framställningen.

I artikeln *Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality* (Warhurst & Nickson, 2007) beskrivs hur organisationer redan vid rekryteringen bedömer kandidaternas utseende, beteende och klädval för att selektera kandidater, något de tolkar som ett sökande efter kandidater från en viss klass, eller med kunskapen om att förmedla en viss klasstatus, vilket inte har undersökts i den aktuella studien. Dock hade det varit intressant att vända på rekryteringsprocessen och undersöka hur organisationer med arbetskläder påverkas genom vilka kandidater som väljer att söka sig dit och vilka som inte gör det. Spelar det faktum att

användandet av arbetskläder är ett krav in i arbetssökandes bedömning om de är intresserade av att arbeta för organisationen samt spelar det någon roll vilka arbetskläder det rör sig om?

Avslutningsvis är frågan hur studien ska värderas och förstås. Jag tar upp tre områden för att belysa det: Förförståelsens betydelse, studiens breda ansats och bristen på tidigare forskning. Jag har varit medveten om behovet av ett kritiskt förhållningssätt till min egen förförståelse för ämnet. Förförståelsen har påverkat såväl val av syfte och frågeställningar som val av teori, metodologisk ansats och utformandet av intervjuguiderna. Därmed har förförståelsen i hög grad styrt med vilka glasögon problemområdet har studerats, vilket i sin tur medför att en annan ingång med stor sannolikhet skulle ge ett annat resultat. Men med given ingång, val av teori och utformande av metodval så har jag i tolkningen av det empiriska materialet strävat efter att vara så teoristyrd som möjligt. För att minska förförståelsens betydelse har jag med ett brett perspektiv letat tidigare forskning, försökt se till olika teoretiska ingångar och i förväg spekulerat i dess konsekvenser innan valet av teoretisk ram gjordes.

Att arbetet har en bred ansats är en styrka för arbetet då det är möjligt att se paralleller mellan olika delar av upplevelsen som det innebär att ikläda sig arbetskläder. Samtidigt medför den breda ansatsen att materialet under varje enskilt område blir teoretiskt tungt, men i viss mån empiriskt svagt då utrymmet för de olika delarna var relativt begränsat under intervjuerna på grund av bredden av aspekter som undersöktes. En risk med detta är att intervjuerna möjligtvis gav en relativt ytlig information om olika aspekter. Jag kan se tendenser, men risken är att det blir en onyanserad bild. Detta har jag försökt motverka genom att i presentationen redogöra för respondenternas skilda svar för att därmed skapa en möjlighet för läsaren att dra en annorlunda slutsats och ifrågasätta studien.

En uppenbar svaghet i arbetet är att arbetsklädernas symboliska funktion verkar vara ett i stort sett outforskat område vilket gör det svårt att dra några slutsatser om arbetets trovärdighet och generaliserbarhet i relation till tidigare forskning. Samtidigt visar arbetets resultat på att arbetskläder har stor påverkan på yrkesroller och organisationer och studien skulle därför kunna ses som en infallsvinkel, eller en fallstudie, som kan bidra till att inspirera andra att studera arbetsklädernas påverkan på medarbetare och deras organisationer.

Arbetets relevans för det personalvetenskapliga området är i mitt tycke starkt då det studerar ett fenomen som är vanligt i arbetslivet, oavsett om det rör sig om en ordningsvaks uniform

eller butiksbiträdets enkla piké. Relevansen blir i mitt tycke ännu starkare när forskningsområdet är så pass outforskat som det verkar vara. Samtidigt var dimensionen mellan butiksbiträdets enkla piké och de strikta kraven på uniform en dimension som jag gärna hade studerat vidare, en dimension där materialet helt enkelt inte räckte till för att dra några slutsatser. Jag upplevde hos respondenterna en skillnad i hur de värderade klädernas roll beroende på hur strikt reglerat framställningen var. Ordningsvakten var tydlig och medveten om klädernas roll i mötet med omgivningen medan butiksbiträdets inte var lika medveten. Ett rimligt antagande, som skulle vara intressant att studera vidare, är att graden av tvång på utseende och kläder påverkar medarbetarna på olika sätt eller i vart fall i olika grad.

## 6. Referenslista

- Angelöw, B., & Jonsson, T. (2000). *Introduktion till socialpsykologi* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Berg, L.-E. (2010). Den sociala människans: om den symboliska interaktionismen. i P. Månsson, *Moderna samhällsteorier, traditioner, riktningar, teoretiker*. Stockholm: Nordstedt.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (2010). *Kunskapssociologi* (3 uppl.). (S. Olsson, Övers.) Falun: ScandBook AB.
- Bourdieu, P. (1986). *Kultursociologiska texter*. (D. Broady, & M. Palme, Red.) Stockholm: Salamander.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängerud, L. (2007). *Metodpraktikan - Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Vällingby: Nordsteds Juridik AB.
- Gilje, N., & Grimen, H. (2007). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. (S. Andersson, Övers.) Göteborg: Bokförlaget Diadalos AB.
- Goffman, E. (2009). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. (S. Bergström, Övers.) Stockholm: Nordstedts.
- Hammarén, N., & Johansson, T. (2009). *Identitet*. Malmö: Liber AB.
- Hochschild, A. (2003). *The managed heart: The commercialization of human feeling* (2:a uppl.). Berkeley, California: University of California Press.
- Jacobson, M. (1998). *Gör kläderna mannen?: Om maskulinitet och femininitet i unga mäns bruk av kläder, smycken och dofter*. Stockholm: Carlssons.
- Kang, M., Sklar, M., & Johnson, K. K. (2011). Men at work: Using dress to communicate identities. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 15, 412-427.

- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Miegel, F., & Johansson, T. (2002). *Kultursociologi* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Mörck, M., & Tullberg, M. (2004). *catwalk för direktörer: Bolagsstämman - en performativ performance av maskuliniteter*. Göteborg: Centrum för konsumentvetenskap, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet.
- Pratt, M. G., & Rafaeli, A. (1997). Organizational Dress as a Symbol of Multilayered Social Identities. *The Academy of Management Journal*, 40, 862-898.
- Silverman, D. (2006). *Interpreting qualitative data: Methods for Analyzing Talk, Text and interaction*. London: SAGE publications Ltd.
- Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, employment and society*, 21, 103-120.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer\_TF\_2002.pdf*. Hämtat från [http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska\\_principer\\_tf\\_2002.pdf](http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf) den 13 05 2010

## Bilagor

### Intervjuguide 1

#### Faktauppgifter

1. Hur gammal är du? Vad jobbar du med? Hur länge har du jobbat här?

#### Arbetsklädernas syfte

2. Vad för arbetsklädsel har du?
3. Rörande hur ni ser ut på arbetet, har ni fler krav än att bära kläderna?
4. Vad är orsaken till att ni har arbetskläder?
5. Hur skulle arbetet se ut om du inte hade arbetskläder?

#### Arbetskläder och identitet

6. Hur ser du på kläder utanför arbetet?
7. Vad tycker du om dina arbetskläder?
8. Upplever du att du är "samma person" när du har arbetskläder jämfört med när du inte har det?
9. Hur känns det när du tar på dig arbetskläderna?
10. Hur känns det när du tar av dig arbetskläderna?
11. Tänk dig hur fotbollsspelare har turkalsonger, som en ritual inför matcherna.  
Använder du arbetskläderna som ett sätt att "komma in i arbetet"?
12. Kan du uppleva dig som anonym i arbetskläder, ja/nej, hur i sådana fall?
13. Gör du något för att göra din presentation mer personlig, trots arbetskläderna?
14. Särskiljer du på vem du är på jobbet och vem du är privat? Hur då? Spelar kläderna någon roll?
15. Har ni diskuterat arbetskläderna på jobbet? På vilket sätt?
16. Tror du arbetskläderna påverkas av vilket kön en medarbetare har?

#### Beteende

17. Känner du att du måste bete dig på ett visst sätt i arbetskläderna?
18. I mötet med kunden, upplever du att den har förväntningar på hur du ska bete dig?
19. Upplever du att andra behandlar dig annorlunda i arbetskläder än annars?
20. Hjälper kläderna dig vid mötet med en kund/klient?
21. Hur hanterar du missnöjda kunder?
22. Har du några egna tankar eller reflektioner? Något du känner att du vill utveckla?



## Intervjuguide 2

### Faktauppgifter

1. Hur gammal är du? Vad jobbar du med? Hur länge har du jobbat här?

### Arbetsklädernas syfte

2. Vad för arbetsklädsel har du?
3. Rörande hur ni ser ut på arbetet, har ni fler krav än att bära kläderna?
4. Vad är orsaken till att ni har arbetskläder?
  - a. Har företaget något syfte?
  - b. Tror du att det finns det en koppling mellan kläderna och hur organisationen vill att medarbetarna ska bete sig och se ut i mötet med kunden? På vilket sätt?
  - c. Olika personer och avdelningar har olika arbetskläder, vad är syftet med det?
    - i. Olika arbetsområden?
    - ii. Hierarki?
    - iii. Tror du att det påverkar på något annat sätt?
  - d. Hur tror du arbetskläderna påverkar medarbetarna?
5. Hur skulle arbetet se ut om du inte hade arbetskläder?

### Arbetskläder och identitet

6. Hur ser du på kläder utanför arbetet?
7. Vad tycker du om dina arbetskläder?
8. Upplever du att du är "samma person" när du har arbetskläder jämfört med när du inte har det?
9. Hur känns det när du tar på dig arbetskläderna?
10. Hur känns det när du tar av dig arbetskläderna?
11. Tänk dig hur fotbollsspelare har turkalsonger, som en ritual inför matcherna.  
Använder du arbetskläderna som ett sätt att "komma in i arbetet"?
12. Kan du uppleva dig som anonym i arbetskläder, ja/nej, hur i sådana fall?
13. Gör du något för att göra din presentation mer personlig, trots arbetskläderna?
14. Tror du arbetskläderna påverkas av vilket kön en medarbetare har?

### Beteende

15. Känner du att du måste bete dig på ett visst sätt i arbetskläderna?
16. Upplever du att andra behandlar dig annorlunda i arbetskläder än annars?
17. Hjälper kläderna dig vid mötet med en kund/klient?
18. Hur hanterar du missnöjda kunder?
19. Har du några egna tankar eller reflektioner? Något du känner att du vill utveckla?